

# Recommandations intérimaires concernant les travailleurs du secteur de la restauration (service au comptoir, service à l'auto et livraison)

15 mai 2020

## Mesures de prévention de la COVID-19 en milieu de travail

Ces mesures s'appliquent lorsque la transmission communautaire soutenue est confirmée par les autorités de santé publique.

Selon les connaissances actuelles, il est connu que la maladie peut être transmise par des personnes asymptomatiques, porteuses de la maladie. Par conséquent, des mesures préventives sont recommandées en tout temps.

**Afin de protéger la santé des employés et de ceux qui fréquentent le milieu de travail, il est demandé aux employeurs et aux travailleurs de :**

- 1) Favoriser, avec des mesures d'aménagement du mode et du temps de travail, le respect des consignes données aux employés qui sont en isolement obligatoire (télétravail), et à ceux qui ont d'autres types de contraintes (horaires flexibles, télétravail).
- 2) Aviser les travailleurs de ne pas se présenter au travail s'ils présentent des symptômes suggestifs de la COVID-19 (voir encadré à la fin de la fiche) ou autres symptômes selon le site suivant (<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/#c46790>) et d'appeler la ligne téléphonique COVID, 1 877 644-4545.
- 3) Si un travailleur ou un client commence à ressentir des symptômes sur les lieux de travail, avoir une procédure permettant :
  - De lui faire porter un masque de procédure (ou chirurgical) si disponible ou un couvre-visage.
  - De l'isoler le dans un local ou dans un endroit isolé des autres.
  - Appeler le 1 877 644-4545.
  - Pour le travailleur :
    - Prévoir une procédure pour le transfert sécuritaire du travailleur (au domicile ou dans un établissement de santé) selon les recommandations obtenues par la ligne téléphonique COVID.
    - Demander aux travailleurs qui ont été à proximité de ce travailleur symptomatique d'effectuer une autosurveillance des symptômes de la COVID-19 et de se signaler dès l'apparition d'un symptôme.
- 4) Faire la promotion de l'**hygiène des mains** en mettant à la disposition des travailleurs et des clients le matériel nécessaire (eau courante, savon, solutions hydroalcooliques, poubelles sans contact, serviettes ou papier jetable, etc.).
  - Se laver souvent les mains avec de l'eau tiède et du savon pendant au moins 20 secondes.
  - Utiliser une solution hydroalcoolique pendant au moins 20 secondes s'il n'y a pas d'accès à de l'eau et à du savon.
  - Éviter de se toucher les yeux, le nez ou la bouche avec les mains.

- 5) Faire la promotion des mesures et l'application de l'hygiène et de l'étiquette respiratoire (tousse ou éternuer dans son coude replié ou dans un mouchoir, jeter le mouchoir, se laver les mains dès que possible).
- 6) Lorsque possible, privilégier le télétravail (ex. : tâches administratives) et les barrières physiques entre les individus. Autrement, respecter une distance minimale de deux mètres entre toute personne (client, travailleur) dans l'établissement
- Éviter tout contact physique (ex. : poignées de mains, accolades).
  - Assurer une ventilation adéquate de l'établissement :  
<https://www.inspq.qc.ca/publications/2992-environnement-interieur-qr-covid19>  
<http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cr/S-2.1,%20r.%2013>
  - Limiter le plus possible le nombre de travailleurs et de clients dans l'établissement.
  - Installer des pancartes ou affiches qui rappellent aux clients les mesures de distanciation physique à respecter (à l'entrée et dans l'établissement).
  - Interdire les réunions en présence et les rassemblements (ex. : ne pas se réunir lors des pauses).
  - Limiter les sorties et les déplacements au strict nécessaire.
  - Privilégier la stabilité d'une même équipe sur le plancher pour éviter la multiplication des interactions.

**Note :** Croiser une personne sans contact présente un risque négligeable (ex. dans un corridor, un escalier, à l'entrée). Le risque de transmission par les surfaces et objets existe, mais de façon générale, il est considéré comme mineur. Le lavage fréquent des mains constitue le meilleur moyen de protection.

7) Périodes de repas et pauses :

**Pour les repas :**

- Assurer un lavage des mains rigoureux avant et après le repas.
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer une distance de deux mètres entre les employés dans la salle de repas (ex. : local plus grand, rotation des horaires de repas).
- Ne pas échanger tasses, verres assiettes, ustensiles.
- Laver la vaisselle à l'eau chaude avec du savon.

**Pour les pauses :**

- Veiller à ce que les mesures de distanciation sociale soient appliquées lors des pauses (ex. : éviter les rassemblements).
- Éviter de partager des objets (ex. : cigarettes, crayons, cellulaires, monnaie ou billets).
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux, bibelots, nappes, etc.) des aires communes.

## 8) Mesures de prévention spécifiques à ce milieu de travail :

- Avec les clients :
  - Favoriser les commandes par téléphone ou par internet, lorsque possible :
    - (1) Prévoir des heures de récupération des commandes différentes pour chaque client.
    - (2) Favoriser le prépaiement.
    - (3) Favoriser la livraison ou le service à l'auto.
      - (a) Apporter la commande au client à l'auto, après contact téléphonique.
  - Lorsque les clients commandent ou récupèrent leur commande à l'intérieur de l'établissement :
    - (1) Limiter le nombre de clients à l'intérieur de l'établissement en respectant la distanciation de deux mètres
    - (2) Si une file d'attente est prévue ou se forme à l'extérieur, installer des repères physiques au sol ou aux murs pour indiquer la distance de deux mètres à respecter entre les clients (lignes, autocollants, cônes, structures de bois, etc.).
    - (3) Au besoin, prévoir un employé pour accueillir et diriger les clients et gérer la file d'attente, tout en respectant la distanciation de deux mètres.
    - (4) Installer à l'intérieur de l'établissement un distributeur de solution hydroalcoolique pour la désinfection des mains et inciter les gens à l'utiliser (ex. : affiches).
    - (5) Favoriser l'utilisation de menus non manipulables (menus sur ardoise, sur panneaux extérieurs; menus en ligne, etc.).
- **Pour la caisse**
  - S'il n'est pas possible d'assurer une distance de deux mètres entre le client et le personnel de caisse, installer une séparation physique (cloisons pleines transparentes qui seront à désinfecter des deux côtés régulièrement, avec des nettoyants usuels, à une fréquence à adapter selon l'achalandage) ou;
  - Dans l'impossibilité d'installer des séparations physiques, considérant le grand nombre possible de clients devant circuler à proximité des caisses dans une journée, il est recommandé aux employés de porter un masque de procédure et une protection oculaire. Il est important de changer de masque de procédure s'il devient mouillé et le jeter de façon sécuritaire.
- **Pour les paiements**
  - Se référer aux recommandations suivantes : <https://www.inspq.qc.ca/publications/2932-manipulation-argent-covid19>
- **Entretien des lieux**
  - Nettoyer régulièrement (à chaque quart de travail ou suite aux périodes d'achalandage) les surfaces fréquemment touchées par les travailleurs ou la clientèle (comptoirs, tables, chaises, poignées de porte, interrupteurs, poignées et surfaces des électroménagers, téléphones, menus, accessoires informatiques, etc.) avec le produit d'entretien utilisé habituellement.  
<https://www.inspq.qc.ca/covid-19/environnement/nettoyage-surfaces>  
<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/liste.html>
  - Augmenter la fréquence de nettoyage et de désinfection des installations sanitaires et insister sur le lavage des mains avant et après leur utilisation. Minimiser l'utilisation de ces installations par les clients qui doivent entrer dans l'établissement.

- Désinfecter les aires de repas des employés après chaque repas.
- Gants.
  - Porter des gants imperméables pour protéger les mains lors du nettoyage.
  - Après le nettoyage, les gants réutilisables doivent être soigneusement lavés avec de l'eau et du détergent et séchés. Les gants à usage unique doivent être jetés à la poubelle immédiatement après le retrait.
  - Le lavage des mains doit toujours être effectué avant et après le port de gants.
- Entretien des vêtements, tabliers, toques, serviettes et linges à vaisselle.
  - Laver les vêtements portés au travail après chaque journée, à l'eau chaude avec le détergent habituel.
  - Laver les serviettes, tabliers et linges utilisés en cuisine quotidiennement.
- Travail en cuisine
  - Minimiser le nombre de personnes devant être présentes au sein d'une même pièce dans un lieu de travail intérieur et maintenir une stabilité maximale des équipes de travailleurs en place.
  - Respecter la distanciation physique (2 mètres) entre les employés.
  - Si cela s'avère impossible, installer des barrières physiques, si possible et sécuritaire.
  - Éviter de partager les instruments de travail (ustensiles, serviettes, linges, etc.).
  - Lorsqu'il s'avère impossible, par l'application d'autres mesures, de respecter la distance de deux mètres entre les travailleurs, pour une période de plus de 15 minutes cumulatives pendant un quart de travail, le port d'un masque de procédure avec protection oculaire (lunettes de protection ou visière) est recommandé. En l'absence de contact avec la clientèle et si tous les travailleurs portent un masque de procédure, la protection oculaire n'est pas requise.
  - Bien que la Covid-19 ne semble pas se transmettre par l'ingestion d'aliments, par précaution, le lavage fréquent des mains, le respect des normes de l'industrie et des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité alimentaires sont de mise.
  - Les employés manipulant des aliments devraient éviter tout contact avec quiconque qui présente des symptômes de maladie respiratoire, tels que de la toux et des éternuements.
  - La vaisselle et les ustensiles utilisés devraient être lavés selon les méthodes usuelles (eau chaude et savon). L'utilisation d'un lave-vaisselle convient également.
- Emballages et sacs
  - Utiliser des emballages et sacs à usage unique.
  - Se laver les mains avant l'emballage
  - Pour plus d'informations : [https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Avis\\_Publicite/Pages/COVID-19\\_QuestionsReponses.aspx](https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Avis_Publicite/Pages/COVID-19_QuestionsReponses.aspx)

- Manutention (réception et expédition) des commandes et de la marchandise :
  - Privilégier la stabilité des équipes qui sont en contact avec le personnel venant de l'extérieur de l'entreprise (ex. : livreurs, camionneurs, etc.).
  - Idéalement, organiser les tâches de sorte que les livreurs et fournisseurs puissent déposer les marchandises à l'entrée de l'entreprise pour éviter les allées et venues de travailleurs d'autres entreprises dans les locaux de l'établissement.
  - Déposer les marchandises sur une surface propre en respectant la distance de deux mètres entre les individus.

9) Disposer d'un plan de lutte contre les pandémies, adapté au contexte spécifique de son milieu de travail et voir à sa mise en application. (<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000968/>)

### **Symptômes de COVID-19**

Si vous avez un des symptômes suivants, appeler le 1 877 644-4545 :

1. Apparition ou aggravation d'une toux
2. Fièvre (température de 38 °C et plus, par la bouche)
3. Difficulté respiratoire
4. Perte soudaine de l'odorat sans congestion nasale, avec ou sans perte du goût

Si vous avez deux des trois symptômes suivants, appeler le 1 877 644-4545 :

1. Un symptôme général (douleurs musculaires, mal de tête, fatigue intense ou perte importante de l'appétit)
2. Mal de gorge
3. Diarrhée

### **Affiches et feuillets utiles :**

- <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002469/?&date=DESC& sujet=covid-19&critere=sujet>
- <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000440/?&date=DESC& sujet=covid-19&critere=sujet>
- <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000437/?&date=DESC& sujet=covid-19&critere=sujet>
- Consignes au retour d'un voyage à l'étranger ou en présence de symptômes - Coronavirus (COVID-19) - Protégez votre santé et la santé des autres [Étapes en cas de symptômes - Coronavirus \(COVID-19\)](#).

**Groupe de travail Santé SAT-COVID-19**  
**Institut national de santé publique du Québec**

**Note :** Les éléments de réponses présentés ci-dessus sont basés sur l'information disponible au moment de rédiger ces recommandations. Puisque la situation et les connaissances sur le virus SARS-CoV-2 (covid-19) évoluent rapidement, les recommandations formulées dans ce document sont sujettes à modifications.

**Recommandations intérimaires concernant les travailleurs du secteur de la restauration (service au comptoir, service à l'auto et livraison)**



**AUTEUR**

Groupe de travail SAT-COVID-19  
Direction des risques biologiques et de la santé au travail

© Gouvernement du Québec (2020)

N° de publication : 3006